

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Akhir-akhir ini kasus malpraktek semakin marak. Penelitian di beberapa rumah sakit besar di Jakarta mendapatkan prosedur operasional baku yang diabaikan atau dilewati. Penelitian di beberapa rumah sakit ditemukan 98.000 orang meninggal karena kesalahan medis (Survey Institute of Medicine). Penelitian yang dilakukan Health Grades Colorado, menemukan lebih dari 195.000 orang Amerika meninggal karena kesalahan medis. Hal ini mengakibatkan timbulnya rasa ketidakpuasan dari pasien terhadap mutu pelayanan dokter, klinik atau rumah sakit. Beberapa penelitian membuktikan mutu pelayanan kesehatan yang tinggi akan memenuhi harapan para pemakai jasa kesehatan. Semakin tinggi mutu pelayanan, akan menurunkan angka kejadian yang tidak diharapkan dan akan memberikan kepuasan pada pelanggan (Kristianto, 2015).

Fenomena yang terjadi pada tahun 2010 yang dialami oleh seorang pasien rumah sakit yang merasa ragu-ragu terhadap hasil laboratorium yang menjadi dasar diagnosis penyakit, seorang pasien tidak mendapatkan informasi yang jelas, tidak mendapatkan tanggapan yang baik atas keluhannya, kurangnya sikap empati dari dokter dan perawat, merasa tidak dihargai sehingga menimbulkan ketidakpuasan pada diri pasien. Ketidakpuasan yang dialami oleh pasien terjadi karena tidak sesuai

harapan atau ekspektasi pasien dengan kenyataan yang diterima (Rusad, 2010).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan (25 Februari 2016) dengan para pasien rawat inap di RSUD Sukoharjo terkait dengan kepuasan pasien, terdapat beberapa hal yang menjadi fenomena pokok yang menarik untuk diteliti, dimana beberapa pasien yang menjalani rawat inap di RSUD Sukoharjo merasa pelayanan yang diterima dari pihak rumah sakit tidak sesuai dengan harapan pasien karena menurut pasien terutama pada pasien dengan asuransi dari pemerintah (BPJS).

BPJS kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan yang didirikan pada tanggal 1 Januari 2014 oleh suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang sesuai dengan tujuan Organisasi Kesehatan Dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk. Tujuan dari BPJS adalah memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan atau anggota keluarganya (BPJS Kesehatan, 2014).

Lebih lanjut lagi hasil wawancara terhadap pasien BPJS yang menyatakan bahwa rumah sakit lamban dalam memberikan pertolongan medis, perawat bersikap kurang ramah dan tidak peduli, ruang perawatan yang kurang menunjang untuk proses penyembuhan karena untuk kamar perawatan khususnya di kelas tiga satu kamar untuk enam orang pasien selain itu jumlah pengunjung yang datang tidak dibatasi oleh pihak rumah

sakit sehingga mengganggu pasien yang lain, selain itu juga terdapat perbedaan dalam hal pelayanan pengambilan obat untuk pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan di kelas tiga dan dua harus membeli obat sendiri di apotik dan hal tersebut membuat pasien yang baru pertama kali menjalani proses rawat inap merasa kebingungan dengan prosedur pengambilan obat. Maka dari itu pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Dari hasil data penelitian sebelumnya yang dilakukan di RSUD Sekayu kepada pasien rawat inap yang menggunakan BPJS Kesehatan didapatkan sebanyak 54,8% pasien menyatakan mutu pelayanan kehandalan dirumah sakit tersebut tidak baik, kemudian untuk mutu pelayanan daya tanggap sebanyak 52,7% pasien rawat inap menyatakan tidak baik, sedangkan untuk mutu pelayanan jaminan sebanyak 58,9% pasien menyatakan dan untuk data kepuasan pasien sebanyak 61% pasien diantaranya menyatakan tidak puas. Dari hasil tersebut diketahui bahwa responden BPJS Kesehatan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan rumah sakit (Syahputra, 2015).

Menurut Kotler (dalam Lupiyoadi, 2013) kepuasan adalah hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan oleh individu. Apabila kinerja produk atau jasa tidak sesuai dengan yang diterima atau yang diharapkan maka akan menimbulkan perasaan kecewa pada individu. Sebaliknya, apabila kinerja produk atau jasa sesuai dengan yang diterima atau yang diharapkan maka

akan menimbulkan perasaan puas atau senang dan individu tersebut akan menggunakan jasa atau produk kembali di masa yang akan mendatang.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diperoleh dari tenaga medis dan paramedis. Faktor-faktor yang menjadi penentu kepuasan pasien salah satunya adalah komunikasi dokter terhadap pasien.

Komunikasi kesehatan mencakup pasien, keluarga, dan dokter. Komunikasi yang efektif merupakan komponen yang penting dalam membangun kepercayaan antara dokter dengan pasien. Ketersediaan dokter untuk menjelaskan informasi-informasi yang berhubungan dengan riwayat penyakit pasien merupakan faktor pendukung terlaksananya suatu proses komunikasi yang dapat menumbuhkan kepercayaan dari pasien (Arumsari dkk, 2013). Menurut Epstein & Street (dalam Dubey dan Gupta, 2015) komunikasi yang berpusat pada pasien memiliki dampak positif yaitu meliputi: kepuasan pasien, manajemen diri dari penyakit kronis, dan kepatuhan terhadap pengobatan yang direkomendasikan. Tujuan utama dari komunikasi dokter-pasien adalah untuk menciptakan hubungan interpersonal yang baik, memfasilitasi pertukaran informasi, dan termasuk pasien dalam pengambilan keputusan (Ha, dkk, 2010).

Komunikasi yang terjadi antara dokter dengan pasien dalam upaya penyembuhan bukan merupakan hal yang mudah untuk dilakukan. Seorang dokter memiliki wibawa dan otoritas serta monopoli dalam menjalankan profesinya dan seorang pasien tidak dapat menilai kompetensi dan

keahlian dokter secara objektif dalam merawat pasiennya. Kurangnya pengetahuan tentang aspek dasar pemeliharaan kesehatan dan kebingungan pasien terhadap penyakit yang dialami oleh pasien, makin menguatkan keengganan seorang pasien untuk bertanya kepada dokter sehingga komunikasi antara dokter dengan pasien menjadi terganggu (Arumsari dkk, 2013)

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada pasien rawat inap. Karena kepuasan pasien atas komunikasi dengan dokter, biasanya dirasakan sekali oleh pasien yang melakukan rawat inap. Rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan antara komunikasi dokter-pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Sukoharjo”. Sehubungan dengan pertanyaan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Hubungan antara Komunikasi Dokter-Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Sukoharjo”**.

B. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan diadakannya penelitian ini adalah :

1. Mengetahui hubungan antara komunikasi dokter-pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Sukoharjo
2. Mengetahui sumbangan efektifitas komunikasi dokter-pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Sukoharjo
3. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Sukoharjo
4. Mengetahui tingkat komunikasi dokter-pasiendi RSUD Sukoharjo

C. Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini bermanfaat bagi:

1. Bagi rumah sakit. Dengan adanya informasi mengenai kepuasan pasien khususnya pasien rawat inap dapat memberikan gambaran kepada pihak pengelola rumah sakit mengenai seberapa penting komunikasi yang di lakukan oleh dokter kepada pasien.
2. Bagi subjek penelitian. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi yang akurat tentang pentingnya komunikasi dokter-pasien dengan kepuasan pasien rawat inap.
3. Bagi peneliti selanjutnya. Dapat dijadikan referensi untuk mengadakan penelitian sejenis dan dapat mengembangkan lagi penelitian ini sehingga dapat menambah khasanah keilmuan.